

COFIL DE LA PASS DE CAEN ACTIVITÉ 2021



PERMANENCE D'ACCÈS AUX SOINS DE SANTÉ

PASS



FONDATION HOSPITALIÈRE DE LA MISÉRICORDE
Établissement privé d'intérêt collectif 

 MARDI 13 SEPTEMBRE 2022

ORDRE DU JOUR DU COPIL

Préambule : activités et missions de la PASS

1.Présentation de la PASS

- 1.1 Un site principal
- 1.2 Une antenne du CHU
- 1.3 Une PASS dentaire

2.Composition de l'équipe

3.Organisation

- 3.1 Activités programmées et permanence
- 3.2 Staff d'équipe
- 3.3 PASS dentaire

4. Partenariats

- 4.1 La veille sociale
- 4.2 L'EMPP
- 4.3 Le CPMI
- 4.4 Le CHU
- 4.5 Soins non programmés : CSNP – urgences CHU
- 4.6 L'AMCE

5.Rapport d'activité

6.Perspectives



PRÉAMBULE

ACTIVITÉS ET MISSIONS DE LA PASS



PATIENT PASS

Évaluation des besoins sanitaires

Entretien social

Évaluation des primo-arrivants

Développement du lien partenarial

Délivrance et accompagnement à l'administration des thérapeutiques

Entretien d'aide

Accompagnement vers le droit commun

Prévention Santé Publique

Coordination du parcours de santé

Évaluation et Accompagnement suivi social

Soins techniques

Éducation thérapeutique

1. PRÉSENTATION DE LA PASS



1.1 UN SITE PRINCIPAL



Situé en centre ville



Site de la clinique



Une entrée principale



L'entrée



Accueil et secrétariat



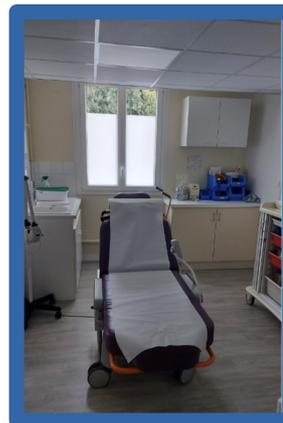
2 zones d'attente



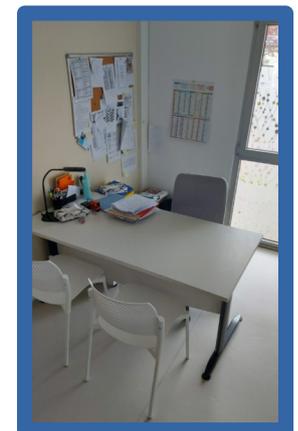
Un bureau médical



Un bureau IDE

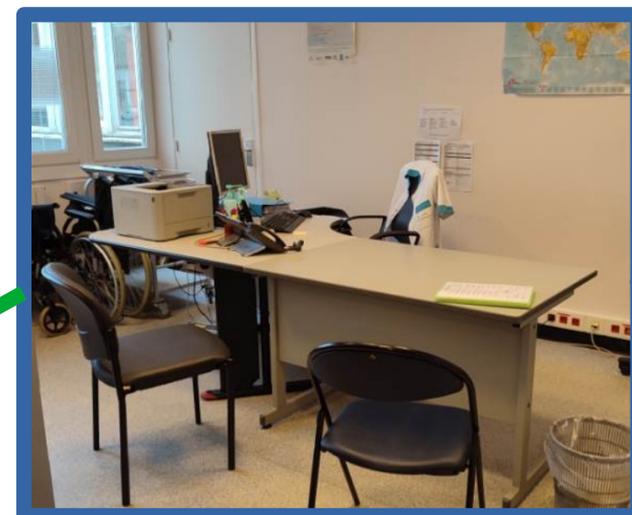


Une salle de soins



Deux bureaux d'AS

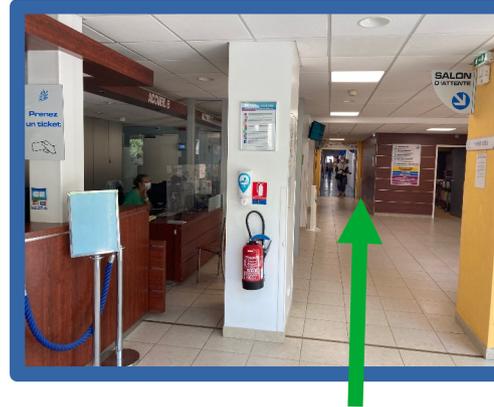




1.3 PASS DENTAIRE



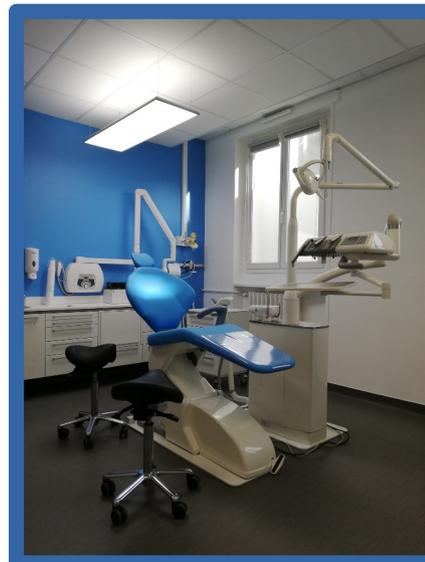
Accès par le CSNP



Accès par l'entrée principale de la clinique



Salle d'attente



2. COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

EFFECTIFS PASS

		PROFESSIONNELS	ETP	COMMENTAIRES
SOMATIQUE	IDE	Katia Hodemond David Le Roy Valérian Blasczyk	2,70	
	AsS	Noémie Derouet Charlotte Lanoé	1,70	
	SECRETAIRE	Magali Boullin	1	Prise de rendez-vous, rappel de la veille et statistiques PASS dentaire
	MEDECIN	Chrystel Paul	0,6	
	CADRE DE SANTE	Angélique Brixtel	0,10	Temps partagé avec : CPMI/LAM/LHSS/réadaptation cardiaque
DENTAIRE	IDE COORDINATRICE	Manon Avice	0,10	
	MEDECIN	Jean-Louis Girardeau	0,10	
	ASSISTANTES DENTAIRES	Audrey Mahieu Soizic Delalande	0,20	

Une équipe pluridisciplinaire dédiée à la PASS

Un travail en trinôme Médecin/Ide /AsS en faveur d'une coordination des parcours de prises en charge

3.ORGANISATION

3.1 ACTIVITÉS PROGRAMMÉES ET PERMANENCE



Site principal FHM :

9h à 11h30 :

sur Rendez-Vous

(1 IDE+ 1ASS)

et

en permanence (1 IDE+ 1ASS)

Sauf le mercredi matin

14h à 17h :

+ Uniquement sur RDV



Antenne du CHU :

Tous les après-midi

14h à 17h

(1 IDE accompagné

le mardi et jeudi d'une ASS)

De 14h à 17h

Sur RDV et en permanence

Des consultations médicales à la FHM:

Le lundi et vendredi de 9h à 11h30 :

Consultations médicales

avec l'AMCE

Sur rendez-vous.

Le jeudi de 9h à 11h30 et de 14h à 16h30

Consultations médicales

avec le médecin de la PASS

Sur rendez-vous.

Le mercredi de 14h à 16h30 :

Consultations pédiatriques

avec le médecin de la PASS

Sur rendez-vous

Le mercredi de 9h à 12h30 :

Consultations de PASS dentaire

Au sein de la FHM

Sur rendez-vous

Un mercredi sur 4 de 14h à 16h30 :

Consultations de l'Équipe Mobile Psychiatrie Précarité

Sur rendez-vous (par l'EMPP)

3.1 ACTIVITÉS PROGRAMMÉES ET PERMANENCE

- Dès septembre 2022 :

- 5 demi journées par semaine : un(e) IDE en aller/vers
En fonction des besoins, avec AsS ou médecin
- 2 demi journées par semaine de téléconsultation Ségur 27 (IDE + médecin)

- Pendant les périodes de congés :

Maintien de l'activité, flux de patients inchangé.

Réorganisation :

- Participation IDE / AsS à l'accueil et orientation des patients
- Temps d'attente augmenté : un IDE pour répondre à la permanence et à la coordination de parcours patient en lien avec les consultations médicales

3.2 STAFF D'ÉQUIPE

Organisation tous les mercredis matin d'un staff d'équipe

Mise à disposition de l'équipe d'un document recensant les questions et problématiques à aborder en staff, rempli au fur et à mesure de leurs identifications

Présentation des questions et problématiques en équipe pluridisciplinaire.

Déroulement du staff au regard de l'ordre du jour /réalisation d'un compte rendu à tour de rôle par les professionnels de la PASS

Objectifs :

- Présenter des situations
- Analyser et réguler des situations de prises en charge complexe avec une prise de décision partagée en équipe
- Déterminer certains projets de soins
- Échanger et organiser les activités
- Débriefer et identifier des axes d'amélioration



3.3 PASS DENTAIRE

Depuis novembre 2019, les consultations de la PASS dentaires ont lieu au sein du cabinet dentaire dans les locaux de la clinique le mercredi matin.

Le cabinet se situe au sein du secteur de consultations de la clinique.

Celui-ci est également occupé les autres jours pour les consultations dentaires Handiconsult ainsi que les consultations pré-opératoires.

Le cabinet dentaire comprend :

- Un unit dentaire
- Un logiciel radio avec un bras mural
- Un espace de pré-désinfection

L'assistante dentaire effectue une pré-désinfection de l'ensemble des dispositifs médicaux utilisés lors des soins. A la fin des consultations, l'ensemble du matériel est acheminé au service de la stérilisation de la Fondation pour être stérilisé et reconditionné.

3.3 PASS DENTAIRE

Travail en binôme praticien et assistante dentaire.

5 RDV programmés dans la matinée (2 RDV à 9H puis 1 RDV toutes les 45 minutes).

Après la consultation, le praticien programme si besoin un second RDV pour réaliser la suite des soins.

Des ordonnances peuvent être délivrées à la fin de la consultation. Si le patient ne possède pas de couverture sociale, il sera redirigé sur la PASS l'après midi pour une délivrance de médicament via la pharmacie de la F.H.M.

Si le patient bénéficie de l'AME (Aide médicale de l'État) ou de la PUMA (protection universelle maladie), il pourra se faire délivrer les médicaments en officine de ville.

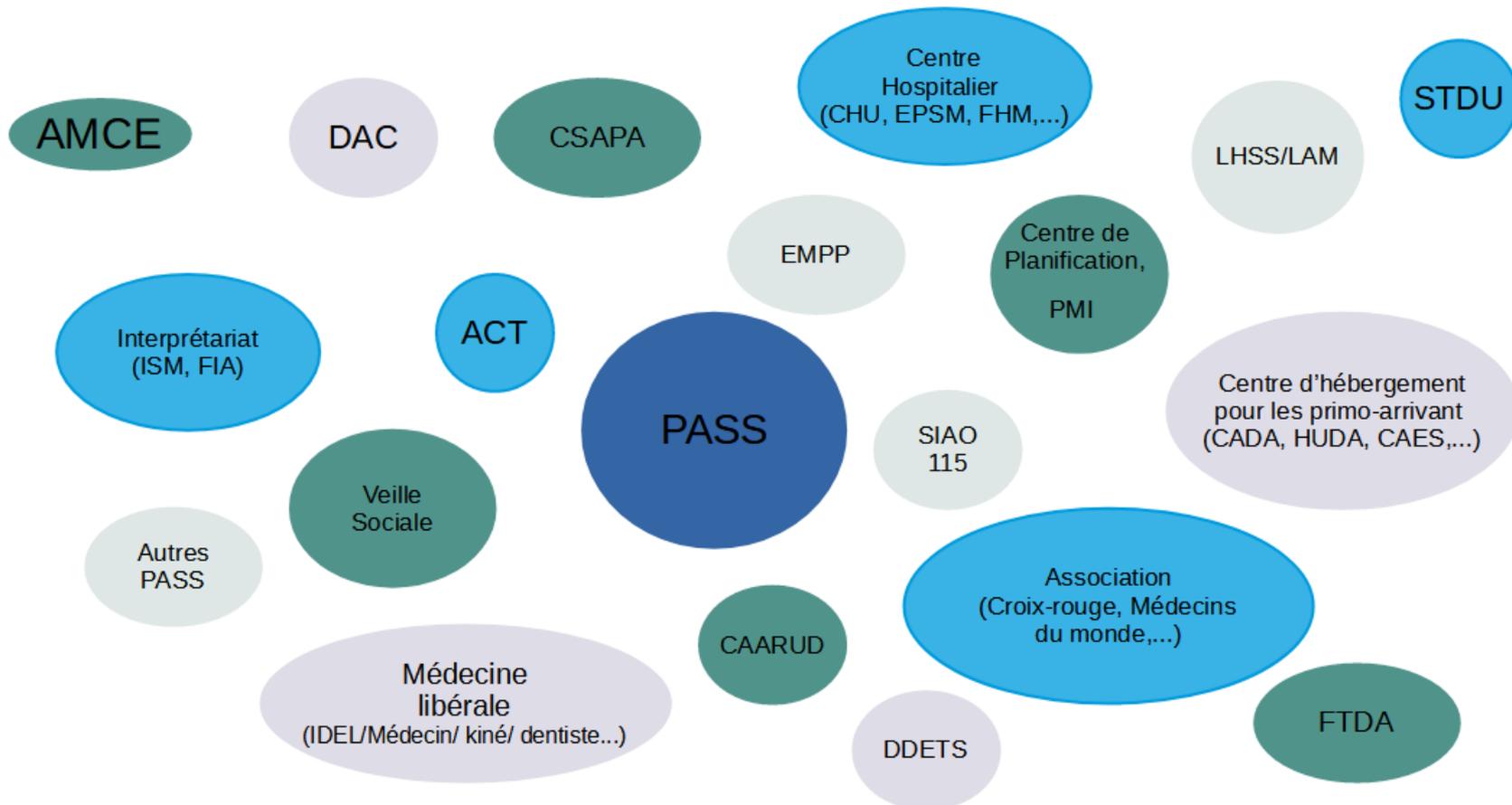
Les actes réalisés comprennent :

- les bilans bucco-dentaires (5 à 10 minutes) en amont des soins
- les actes techniques (détartrage, soins de caries, extractions dentaires, dévitalisations...)
- les radiographies rétro alvéolaires
- les prescriptions

4. LE TRAVAIL EN PARTENARIAT

4.1 LA VEILLE SOCIALE

Pour un accompagnement global, le travail en partenariat est primordial





Participation à différentes commissions organisées par les partenaires afin d'étudier les demandes et les parcours de prises en charge, aborder les situations problématiques, orienter, prendre des décisions conjointes au bénéfice du patient.

-Commission de concertation clinique santé/précarité LAM/LHSS

-Commission orientation d'urgence du SIAO

-Commission de dispositif d'accueil et d'hébergement d'urgence

-Commission Un chez soi d'abord

4.2 L'EMPP

Développé au regard des besoins du public accueilli

Consultations avancées au sein de la PASS un mercredi après-midi par mois

STAFF de l'équipe de la PASS et de l'EMPP un jeudi après-midi toute les 6 semaines

Ses objectifs :

- Débriefing de situations
- Identification de parcours de prise en charge
- Échanges de pratiques et guidance dans la prise en charge de la pathologie psychiatrique

4.3 LE CPMI

Développé principalement pour les primo-arrivants en lien avec les recommandations ARS

Propositions de dépistage :

- De la tuberculose en collaboration avec le Centre de Lutte Anti Tuberculose et le service de radiologie de la clinique
- Du VIH, des hépatites virales B et C et des autres IST, anonymat respecté au choix de la personne et traitement gratuit des IST

Proposition de la vaccination :

- Pour prévenir l'apparition de maladies, se protéger et protéger les autres.



4.4 Le CHU

- **Avec le service social du CHU :**
 - Fluidification du parcours du patient à sa sortie
 - Coordination de la prise en charge

- **Avec la facturation :**
 - Ouverture de droits a posteriori
 - Régularisation des factures hospitalières
 - Mise en œuvre du Dispositif de Soins Urgents et Vitaux

- **Avec la pharmacie :**
 - Délivrance des traitements
 - Concertation en lien avec la délivrance des traitements
 - Veille budgétaire



4.5 SOINS NON PROGRAMMES : CSNP ET URGENCES DU CHU

- **CSNP et urgences du CHU :**
 - **Orientation** du public nécessitant une prise en charge médicale relevant du CSNP ou des urgences du CHU
 - **Repérage** des patients précaires et orientation vers la PASS
 - Collaboration dans l'organisation du **parcours de soins** et la **délivrance des traitements**

Pour le CSNP uniquement :

Relai pour les soins infirmiers le we.

4.6 L'AMCE

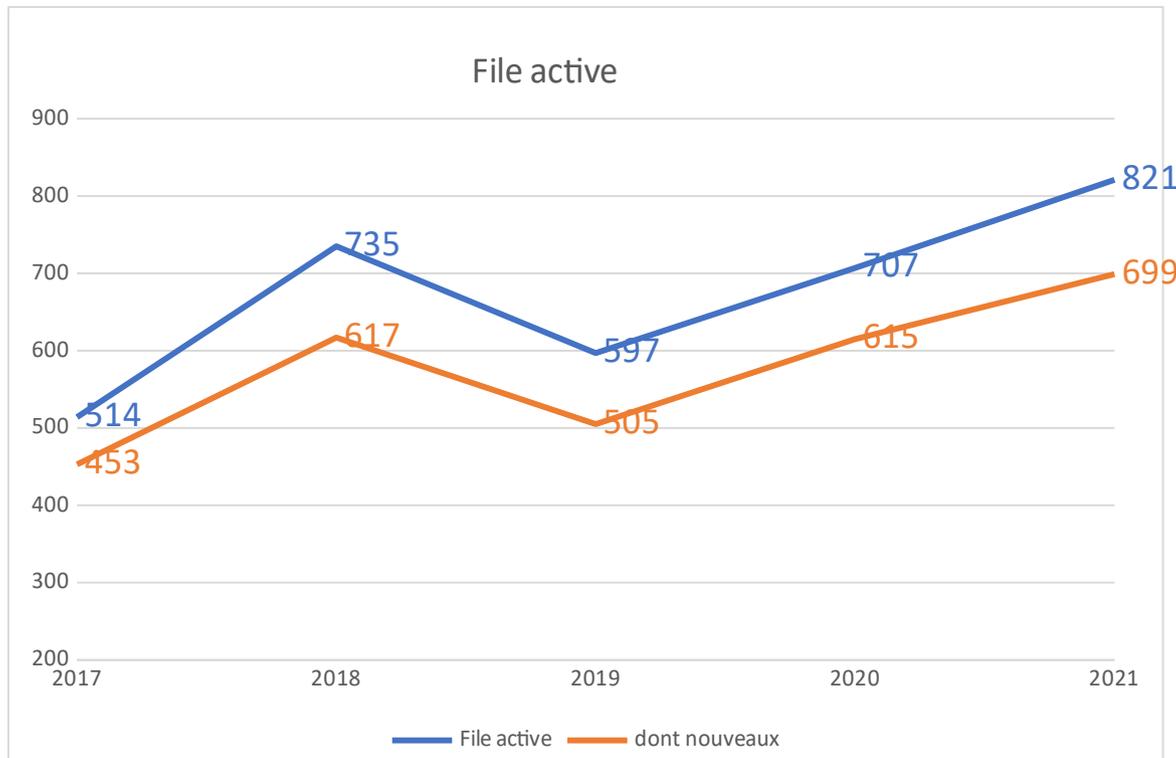
- Consultations de l'AMCE à la PASS les lundis et vendredis matin.
- 5 médecins volontaires consultant à tour de rôle
- Orientation vers les consultations de la Boussole pour les cs non programmées qui peuvent en relever.

5. RAPPORT D'ACTIVITÉ

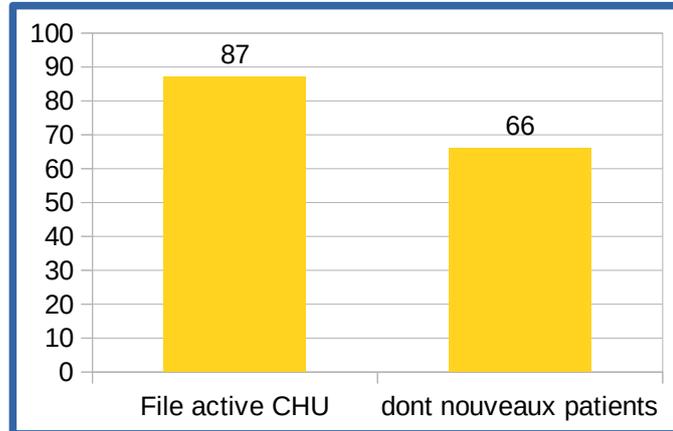
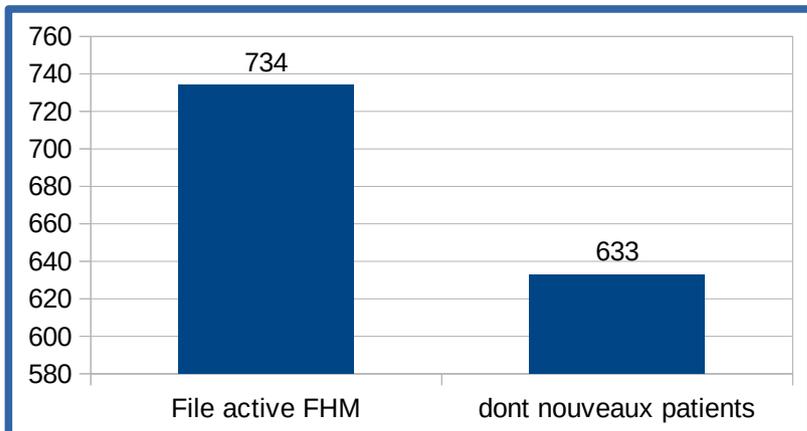
PROFIL DU PATIENT ACCUEILLI A LA PASS

- Le patient type de la PASS est de sexe **masculin**, entre **18 et 45 ans**, **migrant**, ne parlant pas français, sans assurance maladie, sans ressources, orienté par une structure d'hébergement.
- 92,5 % de la file active était **migrante**
- 66 % de la file active **ne parlait pas français**
50 % recours ISM / 50 % anglophone ou interprète présent.

FILE ACTIVE EN 2021



- +16 % pour la file active en 2021 par rapport à 2019
- +12 % de nouveaux patients par rapport à 2020
- Les nouveaux patients représentent 85 % de la file active en 2021

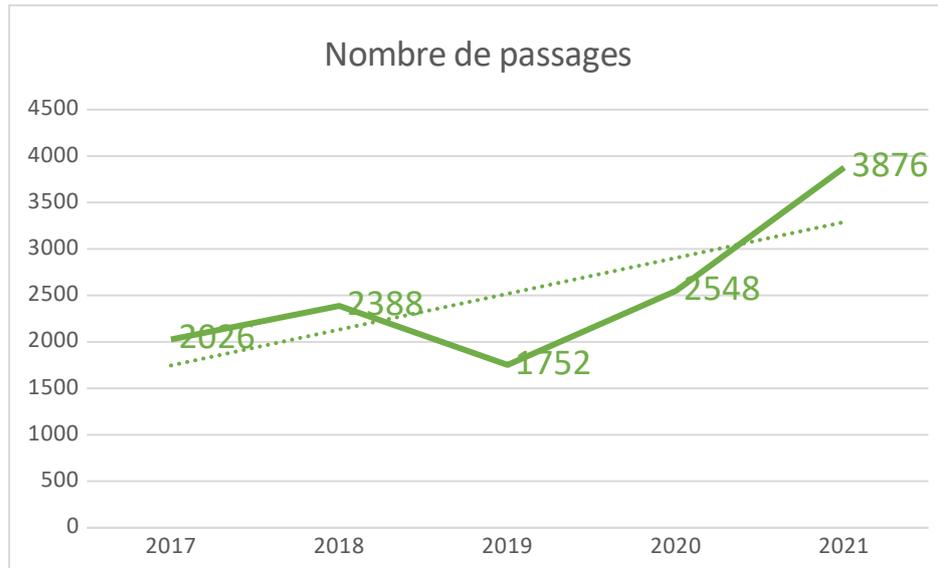


- 89 % de la file active est prise en charge sur le site de la FHM, 86 % sont des nouveaux patients

- 10,6 % de la file active est prise en charge à l'antenne du CHU, 76% sont des nouveaux patients



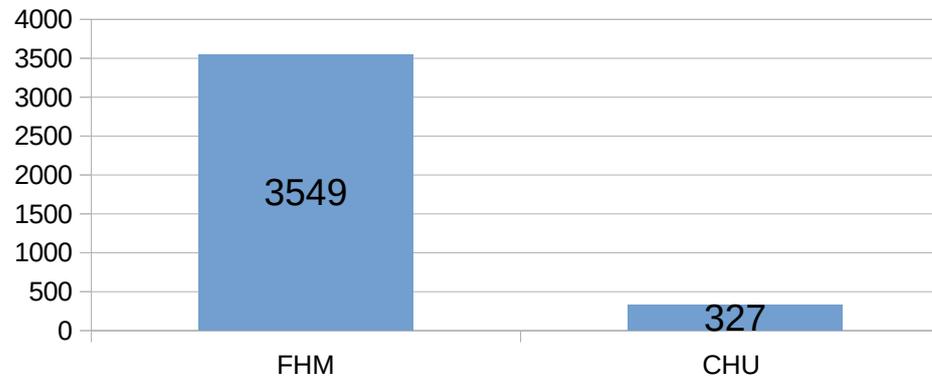
NOMBRE DE PASSAGE



52 % de passage en plus par rapport à 2020

Un nombre de passage qui a doublé depuis 2 ans

REPARTITION DU NOMBRE DE PASSAGES FHM /ANTENNE DU CHU EN 2021



QUELQUES CHIFFRES DE 2022

FIN AOÛT 2022	File active	Dont nouveaux	Passages
FHM	617	89 %	2689
CHU	103	87 %	518
TOTAL	720	89 %	3207

Rappel activité 2021 :
File active 821 patients
Passages 3876

Perspectives fin 2022 :
File active 1000
Passages 4800



Les missions et activités :

- Évaluer les problématiques de santé
- Organiser et coordonner le parcours de soins : en fonction des degrés d'urgence vers les médecins PASS pour une cs programmée, à la permanence de l'AMCE à la boussole, au CSNP, au CHU, à l'EMPP, au CSAPA, à la PMI, à l'accueil de jour des familles...
- Assurer les soins s'il est impossible de les relayer
- Réaliser la délivrance des traitements et les expliquer
- Éducation thérapeutique / missions de prévention
- Entretiens d'aide
- Pour les primo-arrivants : bilan de santé avec proposition des dépistages (tuberculose, IST) selon le protocole de l'ARS de 2016, en lien avec le CeGIDD et le CLAT, ainsi qu'un point vaccinal en lien avec l'équipe de vaccination.

ÉVOLUTION DE L'ACTIVITÉ INFIRMIÈRE

Année	2017	2018	2019	2020	2021	<i>Janvier à août 2022</i>
1ere cs	350	716	482	593	673	552
Cs de suivi	1258	1204	1097	1651	2141	2073
Total	1608	1920	1579	2244	2822	2625

* +25 % de consultation IDE depuis 2020

* +75 % de consultations IDE en 5 ans

* Août 2022 : 93 % de l'activité de 2021 réalisée

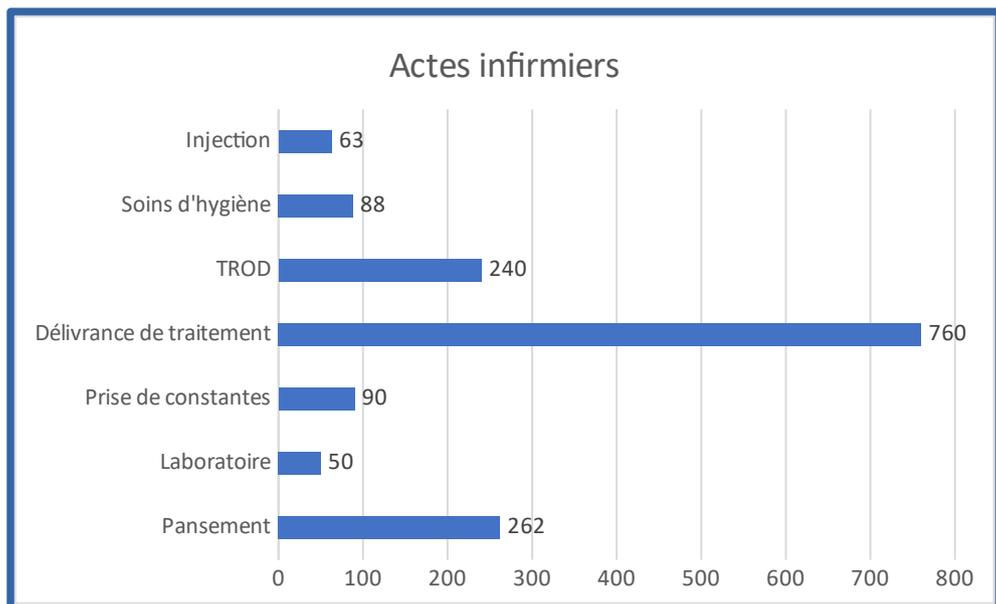
Lié à :

- augmentation des pathologies chroniques
- augmentation des primo-arrivants et notamment pour des motifs de soins
- augmentation de prises en charge familiales

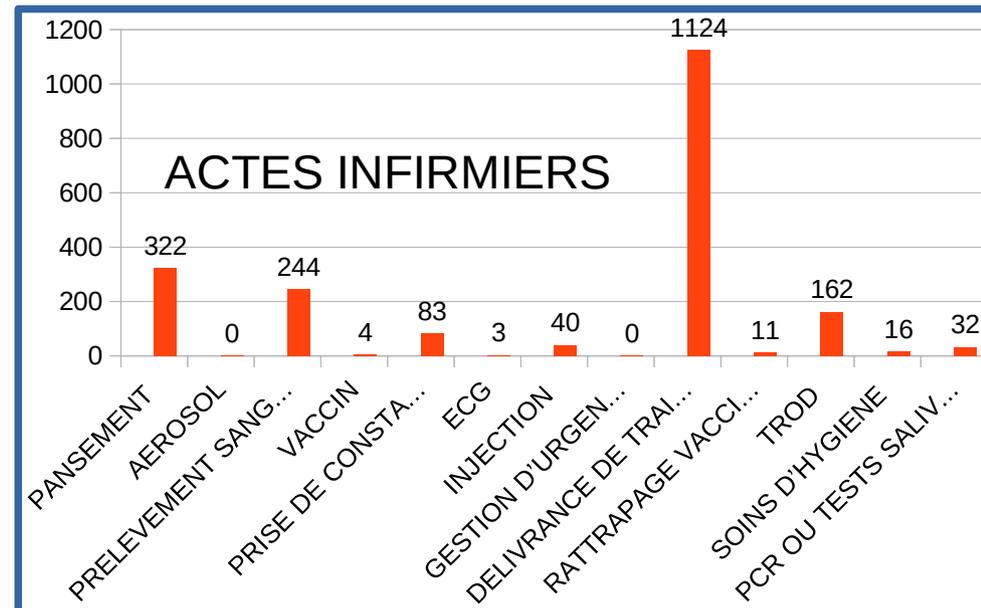


Activité Infirmière

2020



2021



- + 48 % de délivrance de traitement
(1124 en 2021 contre 760 en 2020)
- Le nombre de prélèvements réalisés a été multiplié par 5
(244 en 2021 contre 50 en 2020)

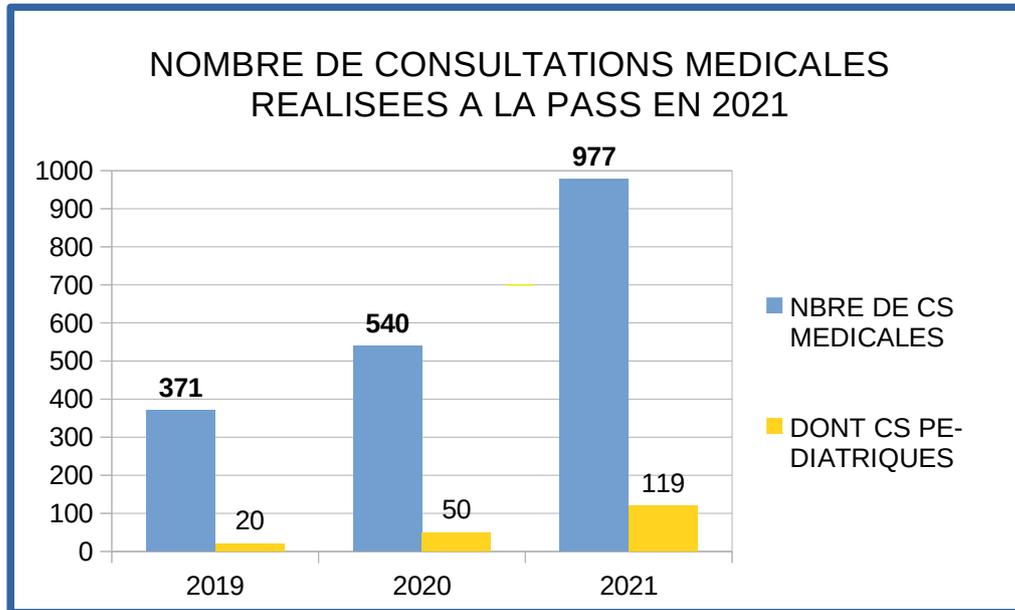


ACTIVITÉ MÉDICALE - MISSIONS

- Appui à la coordination des parcours de soins complexes des patients
 - En interne
 - En lien avec les autres professionnels de santé
- Avis médicaux
- Consultations médicales
- Administratif : dossiers MDPH, Medzo, titres de séjour pour soins, ALD,...
- Lien partenarial
- Interventions de sensibilisation en interne ou en externe sur la précarité, le rôle de la PASS
- Coordination médicale de la PASS (organisation en lien avec la cadre du service, projets, liens avec la Direction, ...)



Activité médicale - consultations



- Augmentation nouveaux arrivants
- Difficultés à relayer vers le droit commun

L'activité médicale a quasiment doublé en 2021 par rapport à 2020 :

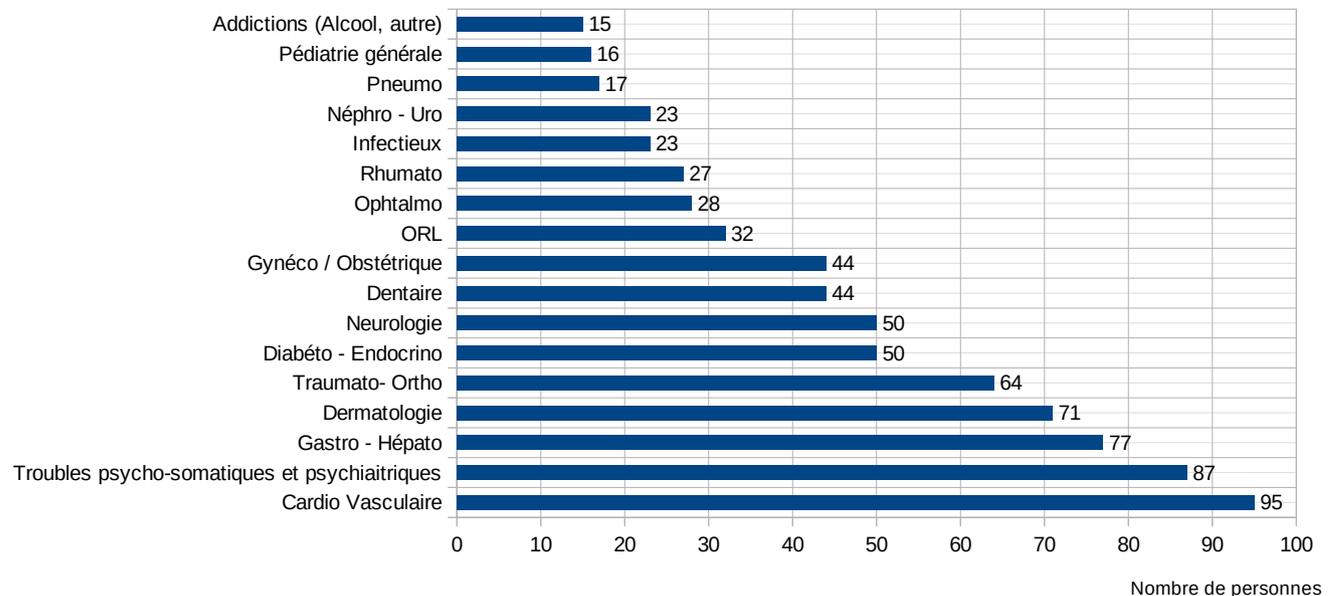
- **file active +83%** (601 contre 329)
- **nombre de consultations +81%**
(consultations pédiatriques **+143%**)



ACTIVITÉ MÉDICALE - CONSULTATIONS

- Majorité de pathologies chroniques cardio-vasculaires (HTA, complications diabète), pathologies gastriques ou hépatiques (douleurs épigastriques, ulcères, reflux), dermatologie, traumatologie souvent ancienne
- Troubles psycho-somatiques +++ et quelques pathologies psychiatriques. Lien EMPP
- Addictions : alcool, dépendances à médicaments. Lien CSAPA (sevrage, traitement substitutif), CAARUD

Principales pathologies rencontrées en consultation médicale à la PASS



ACTIVITÉ SOCIALE

Mission principale : proposer un accompagnement social à toute personne isolée et / ou famille, en situation de précarité et rencontrant des difficultés dans l'accès aux droits et à la santé :

** accès et maintien des droits*

** démarches liées à la régularisation de leur situation administrative*

** demandes et renouvellement des hébergements hôteliers auprès du 115, orientation vers les structures d'hébergement d'urgence ou d'insertion*

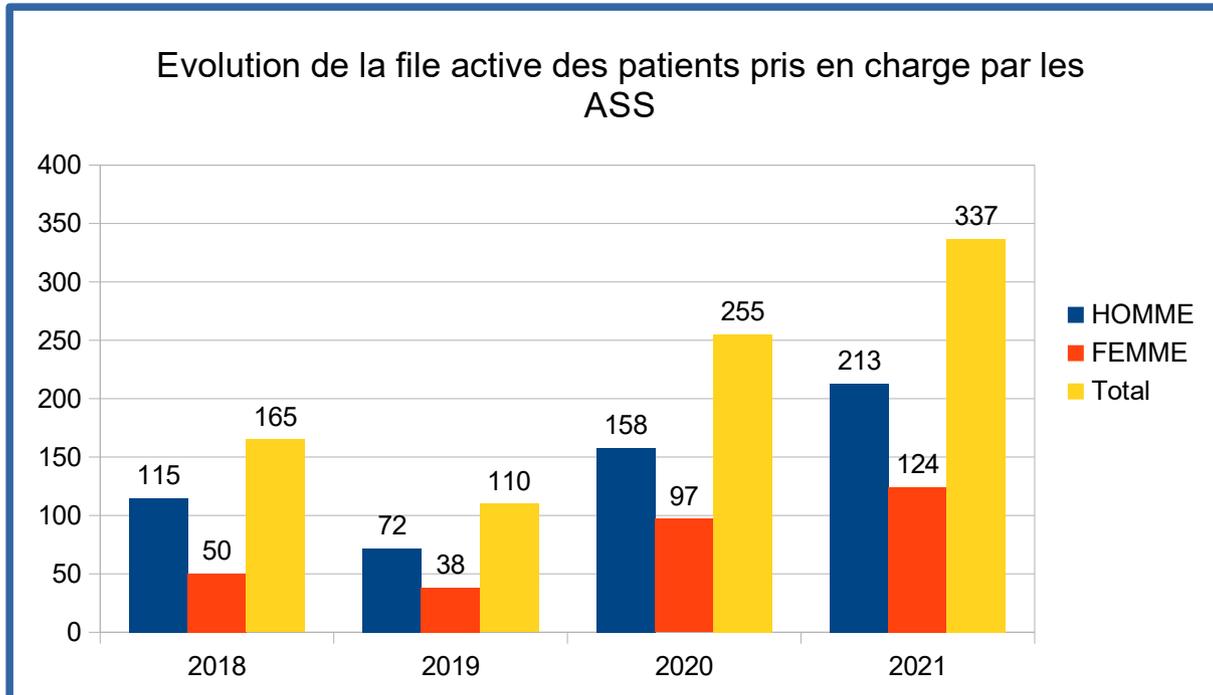
** demandes d'aide financière et alimentaire*

Objectifs :

** Travailler un retour à l'accès au droit commun et à l'autonomie*

** Protéger les personnes qui ne sont pas en capacité de se protéger elles-mêmes*

ACTIVITÉ SOCIALE



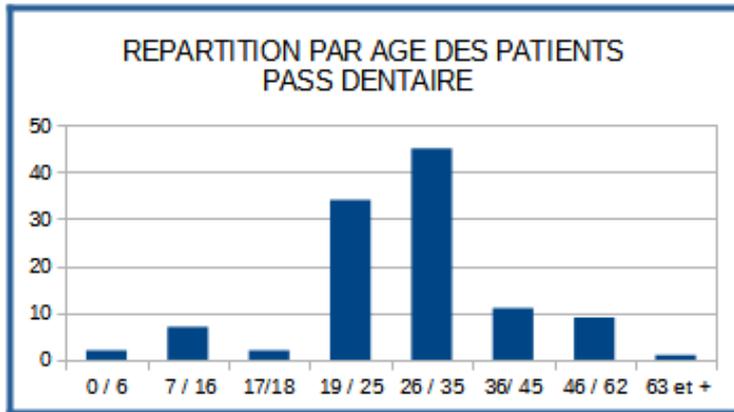
Sur la file active de 337 personnes 232 étaient des nouveaux patients

65 % de la file active n'avait pas de droit à l'assurance maladie :
109 demandes d'AME
28 demandes de PUMA
42 demandes de CSS

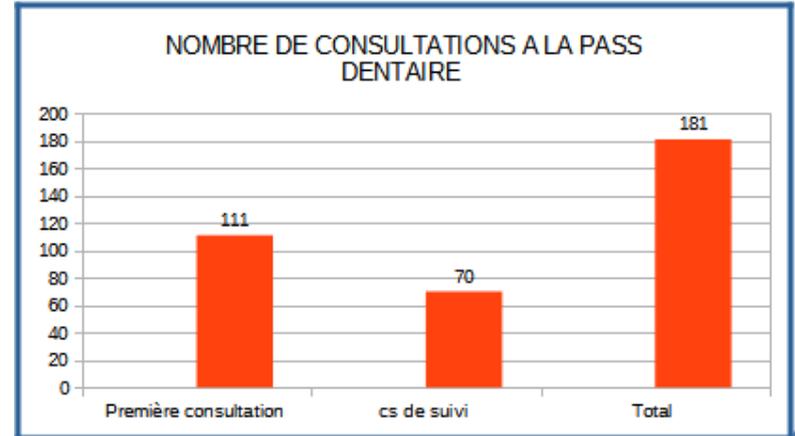
67 % de la file active avait une problématique d'hébergement

963 entretiens réalisés

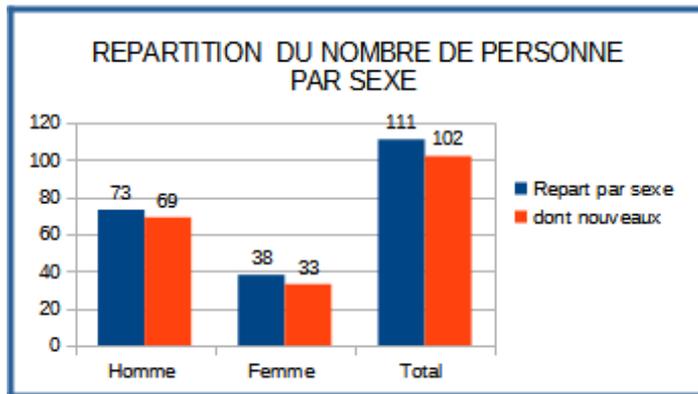
ACTIVITÉ PASS DENTAIRE



La grande majorité des personnes accueillies ont entre 19 et 35 ans



181 consultations en 2021 contre 132 en 2020 (12 demi-journées de consultations annulées en lien avec le COVID



91 % de la file active des patients représente des nouveaux patients

ACTIVITE PASS DENTAIRE

Les difficultés rencontrées :

- La barrière de la langue : accès à ISM interprétariat / Google translate
- Le non respect de l'heure de consultation ou l'absence au rendez-vous : 53 rdv non honorés en 2021 : mise en place des rappels de la veille et programmation 2 rdv à 9h pour pallier à une éventuelle absence
- La poursuite des soins lorsque le patient bénéficie d'une couverture sociale : actuellement les patients sont dirigés vers le centre dentaire situé dans le quartier de Vaucelle

Les perspectives :

Suite à une demande de l'ARS au mois de Juin 2022 et dans le cadre d'un projet de modélisation Normand, l'activité de la PASS Dentaire va augmenter.

La vacation du mercredi se déroulera sur la journée entière afin de pouvoir prendre en charge 8 patients au second semestre 2022.

Inclusion de la réalisation de travaux prothétiques dans l'offre de soins.

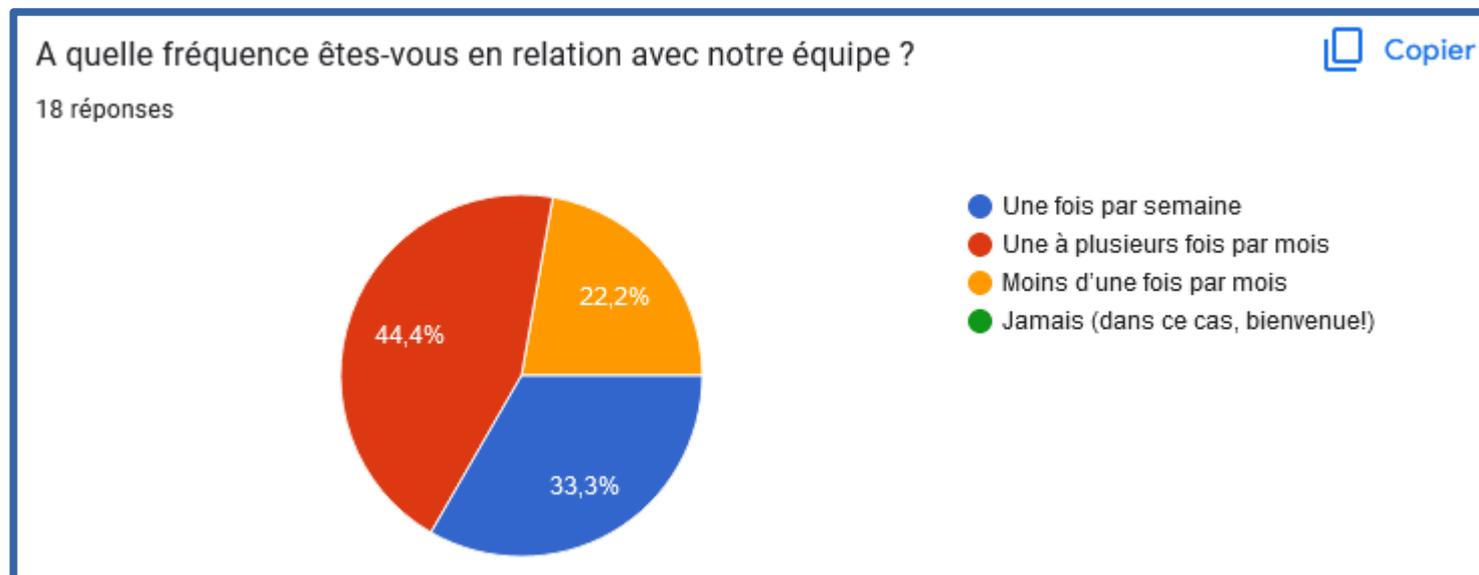
Acquisition d'un logiciel métier dentaire (Logosw)



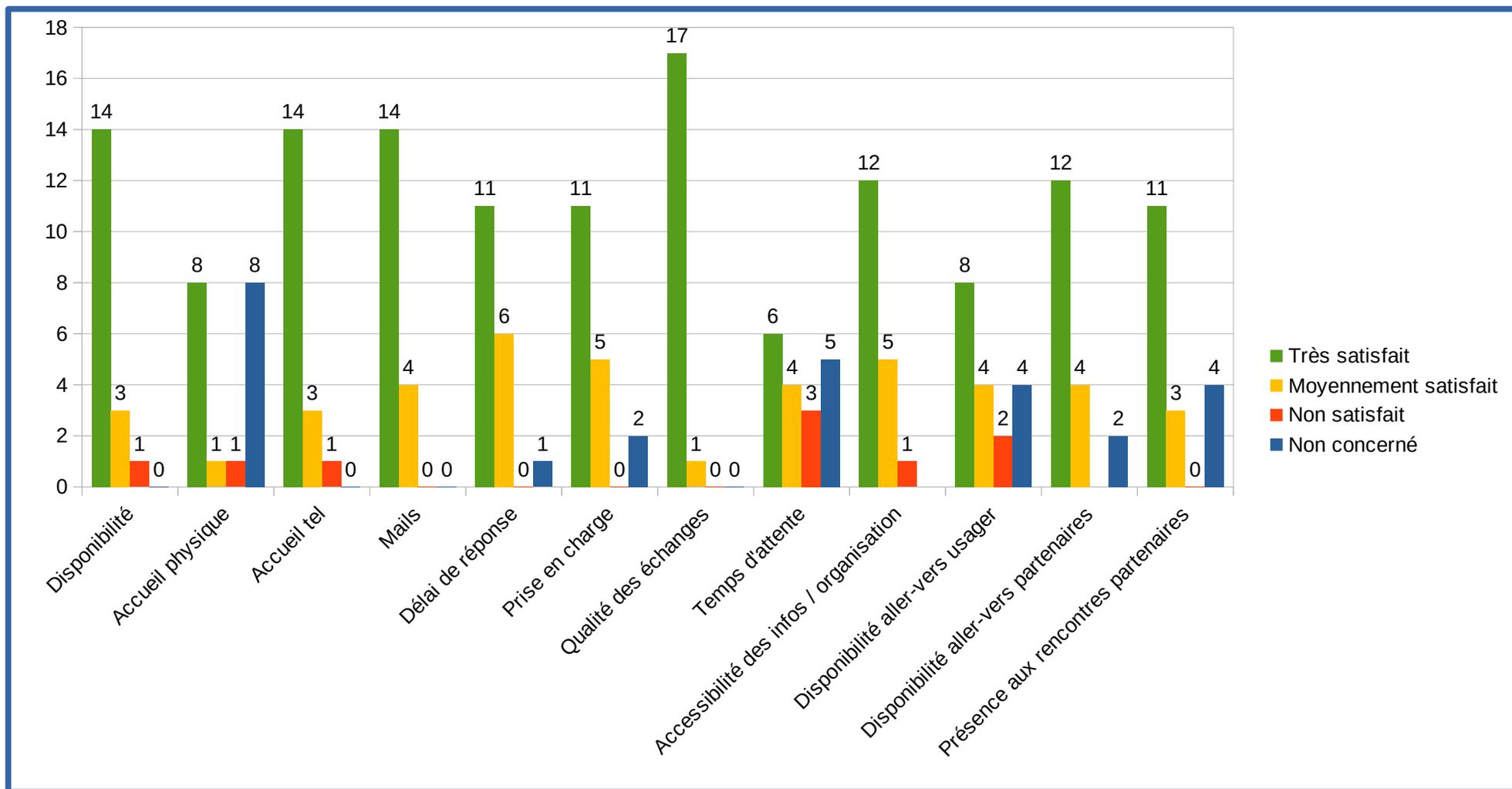
ACTIONS MENÉES

- Réalisation d'un questionnaire de satisfaction dématérialisé à destination des partenaires : [Questionnaire de satisfaction](#).

Résultats du questionnaire de satisfaction : 18 réponses sur 22 partenaires

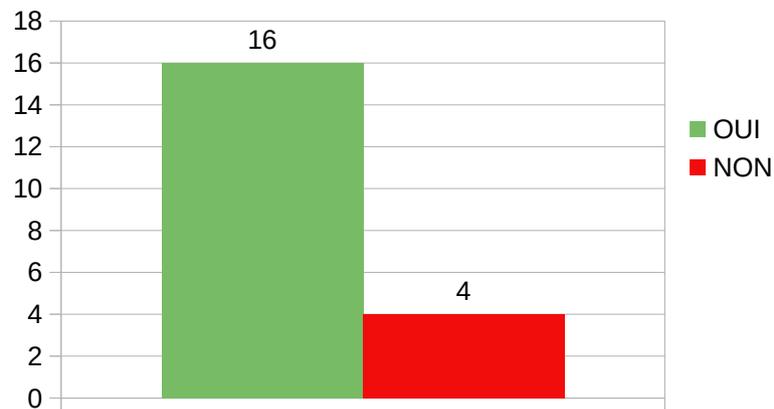


QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION



QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

L'organisation globale du service vous convient-elle ?



Remarques faites :

- Délai de réponse long
- Temps d'accueil + médical
- Permanences 9h-11h30 : trop court ?

Suggestions d'amélioration :

- Confidentialité : insonorisation des locaux
- Augmentation temps d'accueil et temps médical
- Renforcer les liens avec Baclesse
- Amélioration du transfert des dossiers patient vers les MG

ACTIONS MENÉES

Flyers d'information à destination des partenaires : Accès aux flyers

Identification au sein de l'équipe d'un **Référent** IDE et d'un référent ASS pour les prises en charge complexes et les suivis au long court (si pas de possibilité de relai)



LES AXES D'AMÉLIORATION

- Travail sur l'accueil du public
- La priorisation des activités et la réponse aux sollicitations pendant les congés lorsque la file active est maintenue.
- Les flux de passages à l'accueil importants avec une barrière de la langue qui demande du temps
- La gestion de l'impatience, de l'agressivité, du mécontentement en salle d'attente. Définition de besoin en formation.
- Retour sur le questionnaire de satisfaction :
 - Confidentialité / insonorisation des locaux
 - Délai d'attente : transfert dossier d'attente vers Med G
 - Développer l'aller vers au sein du CFB
 - Augmentation du temps à l'accueil et de la réponse médicale

6. PERSPECTIVES

PERSPECTIVES

- Améliorations en lien avec le questionnaire de satisfaction :
- Renforcer l'aller-vers (usagers / partenaires)
- Téléconsultations Segur 27 : mise en œuvre 2022
- Élaboration du Projet de service (lien Projet établissement / nouvelle circulaire)



Merci !

L'équipe de la PASS vous remercie
pour votre participation



*Prochain Copil : date à venir
(1e semestre 2023)*